

Protocol klachtenregeling

Ondanks dat wij ons best doen om de opvang van uw kind zo goed mogelijk te verzorgen, kan het voorkomen dat u eens wat minder tevreden bent. U kunt dan de groepsleiding benaderen om uw probleem te bespreken.

Wij zullen er alles aan doen om uw probleem zo snel mogelijk op te lossen. Ook kunt u iemand aanspreken van de oudercommissie.

Maar het kan natuurlijk ook zo zijn dat u een officiële klacht wilt indienen of dat wij u vragen of u een klacht wilt indienen. Daarvoor hebben we een klachtenprocedure: een stappenplan dat waarborgt dat klachten door ons serieus en afdoende worden behandeld.

Stappenplan

Uw klacht kan zowel de daadwerkelijke opvang van uw kind als de administratieve afwikkeling betreffen.

1. Wanneer u een klacht hebt die u officieel wilt melden, vult u een klachtenformulier in. Soms zal ook de groepsleiding, naar aanleiding van een klacht of probleem, u voorstellen het klachtenformulier in te vullen. Tevens kunt u er voor kiezen om rechtstreeks naar de externe klachtencommissie uw klacht in te dienen. (Zie punt 5)

2. U levert het klachtenformulier (en eventuele bijlagen) in bij de groepsleiding of stuurt het op naar

Kinderopvang Stap Voor Stap

Molendijkseweg 7

4697 EX Sint Annaland

E: kinderopvangstapvoorstap@gmail.com

3. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welke termijn een oplossing voor de klacht gezocht gaat worden. In deze brief staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang.

4. Wij streven ernaar binnen 4 weken een oplossing te hebben gevonden. Om deze oplossing te vinden, zal zowel met u als de betrokken medewerkers contact worden opgenomen. Wij zullen u een schriftelijk gemotiveerd oordeel over de klacht sturen met hierin een concreet termijn voor eventuele maatregelen.

5. Bent u uiteindelijk niet tevreden met de oplossing van de klacht en kan of wil Kinderopvang Stap Voor Stap geen andere oplossing bieden, dan kunt u terecht bij een externe klachtencommissie.

De geschillencommissie

Postbus 90600

Bordewijklaan 46

2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: 070-3105310

Website: www.degeschillencommissie.nl

Klachtenformulier

Gegevens van degene die de klacht indient

Naam:
Adres:
Tel. nummer:
E-mailadres:

Gegevens van het kind

Naam:
Geboortedatum:

Klacht ingediend op: datum (dd-mm-jj)

Eerste melding: ja
 nee, vervolg melding

De klacht heeft betrekking op:

- Administratie / facturatie
 - Aanmelding
 - Wachtlijst
 - Plaatsing
 - Verzorging op de groep
 - Informatie verstrekking
 - Accommodatie
 - Andere klant (ouder/ verzorger) kind
 - Leiding
 - Overig, namelijk
-
.....